

# Pensioenuitvoering in de 21e eeuw

## Samenwerking in de keten

Een collectieve pensioenregeling is het resultaat van onderhandelingen, het is een compromis. Doorslaggevend is meestal het financiële resultaat dat wordt uitgedrukt in de kosten voor de werkgever en het op te bouwen pensioenrecht. Bij de totstandkoming van het compromis wordt de uitvoerbaarheid van de regeling niet of nauwelijks getoetst. Een aansprekend voorbeeld is het compromis dat in de landelijke politiek is voorgesteld na de onderhandelingen over de AOW-leeftijd; er wordt een uitzondering gemaakt voor de zogenoemde 'zware beroepen'. Wanneer is er sprake van zwaar beroep? Wie bepaalt dat? En moet er nog iemand op toezien, bijvoorbeeld de pensioenuitvoerder?

Het kost de pensioenuitvoerder nu veel moeite om wijzigingen goed door te voeren in de gehele uitvoeringsketen. Dit heeft te maken met zowel de inrichting van de eigen administratie als de samenwerking met partijen in de keten. Als wij de kosten van de pensioenuitvoering omlaag willen krijgen, zal de uitvoerbaarheid van een regeling voor de gehele keten zwaarder moeten gaan meewegen aan de onderhandelingsstafel.

### Complexe administratie

Om een gewijzigde regeling in de administratie te verwerken, moet de pensioenuitvoerder ingrijpen in de werking van administratieve systemen en bedrijfsprocessen. Vaak zijn er ook nog overgangsbepalingen van toepassing om opgebouwde rechten te beschermen. Als bovendien bij eerdere wijzigingen van het reglement dergelijke constructies ook al waren opgenomen, ontstaat er een samenhangende reeks van bepalingen die moet worden ondersteund.

Grote administraties werden al vanaf de opkomst van de ICT in de jaren '70 en '80 verwerkt in geautomatiseerde systemen. Vele jaren met historische gegevens van het arbeidsverleden en het inkomen van de deelnemers zijn hierin beschikbaar. Samen met de rekenregels van de regelingen en de eerdergenoemde (overgangs)bepalingen vormen zij het hart van de administratie. Dit hart is omgeven door uitvoeringsprocessen, controlemaatregelen en valt onder de bescherming van wetgeving die de financiële risico's moeten beperken en de rechten van de deelnemers moeten beschermen.

### Kenmerken

In de pensioenuitvoering zitten nog veel kenmerken van de verwerking zoals deze in de eerste jaren van geautomatiseerde verwerking gebruikelijk waren. Met name de beschikbaarheid van gegevens voor de uitvoering van de bedrijfsprocessen was een belangrijk probleem. De oplossing werd gevonden in de opslag van de gegevens, de gegevens werden 'op voorraad' gehouden. Een voorraad van gegevens vraagt, net als bij goederen, om een gedege opslag met strikte regels over het gebruik. Het is echter ook onderhevig aan veroudering, bederf en diefstal. Het beschikbaar hebben en houden van gegevens brengt dan ook de nodige zorg en kosten met zich mee.

### Technologie

Met de beschikbare internettechnologie is het niet meer noodzakelijk om zelf alle gegevens op te slaan. Dit proces kan anders worden ingericht. De kennis en de technieken hiervoor zijn al volop beschikbaar en zullen in de komende vijf tot tien jaar op grote schaal worden toegepast. In de basis komt het er in deze benadering op neer dat:

- de pensioenuitvoerder moet kunnen beschikken over gegevens, maar niet alles zelf hoeft te hebben;
- de pensioenuitvoerder processen moet kunnen uitvoeren, maar niet alles zelf hoeft te doen;
- de pensioenuitvoerder moet kunnen controleren of de afhandeling juist en volledig is.

Met een omvangrijke verzameling van historische gegevens en een uitgebreide reeks bepalingen is een complexe administratie ontstaan. Deze is niet zonder meer te vereenvoudigen. In plaats van een groot, omvangrijk en moeilijk te beheersen geheel, is het aantrekkelijker te kijken naar kleinere, flexibeler delen die samen de verwerkingsketen gaan vormen. Dit betekent onder andere op een andere manier omgaan met de gegevens die nodig zijn om de pensioenregeling uit te voeren. De salarisadministratie van de werkgever is zo'n bron die gebruikt kan worden in de pensioenadministratie. Andersom kan de pensioenadministratie de bron zijn voor de rekenregels die gebruikt worden in de salarisadministratie.

### Bronnen

Het is een feit dat een belangrijk deel van de pensioenadministratie ook al beschikbaar is in andere administraties. Al eerder noemden wij de salaris- en dienstverbandgegevens die in de salarisadministratie bij de werkgever zijn vastgelegd. Andere bronnen zijn bijvoorbeeld de persoonsgegevens die zijn vastgelegd in de Gemeentelijke BasisAdministratie (GBA) en de gegevens van ondernemingen in Nederland die door de Kamer van Koophandel worden beheerd. Van deze bronnen wordt – in toenemende mate – gebruikgemaakt omdat zij de beste garantie bieden op hoogwaardige kwaliteit van gegevens. Momenteel is het nog gebruikelijk om deze gegevens over te nemen en zelf vast te leggen. In feite worden de gegevens dus dubbel vastgelegd als ze worden opgeslagen bij de pensioenuitvoerder.

Het aanhouden van deze voorraad vraagt om beheer en zorgt daarmee voor beheerskosten, terwijl het eigenlijk gaat om een redundante verzameling. De gegevens van het dienstverband of de burgerlijke status zijn slechts op enkele momenten in de uitvoering daadwerkelijk nodig. Door 'just in time'-informatie op te vragen bij de meest geschikte bron, kan worden volstaan met een veel kleinere voorraad. Op het moment dat het in de uitvoering nodig is om bijvoorbeeld de burgerlijke status van een persoon te kennen, wordt een verzoek gedaan aan de GBA om deze informatie. Hierna kan het proces weer verder.

Voor de uitvoering geldt iets vergelijkbaars; het is heel goed mogelijk om taken door anderen te laten uitvoeren, zonder daar zelf de controle over te verliezen. De berekening om van een bruto pensioen naar een netto uitkering te komen, kan prima door een specialist worden uitgevoerd. Die kennis is niet onderscheidend en hoeft dan ook niet in eigen beheer te worden gehouden. De pensioenuitvoerder kan op deze manier zelf ook diensten – of services – gaan aanbieden. Als de uitvoerder rekenregels voor een regeling beschikbaar stelt als dienst, kan deze in de salarisverwerking worden gebruikt om de juiste pensioenpremie te berekenen. Wederzijds wordt op deze manier gewerkt aan de verbetering van de uitvoering in de keten.

### Gebruiken en ontwikkelen van standaarden

Het is aan te bevelen om bij het efficiënt organiseren, beheren en uitvoeren van pensioenen ook na te denken over standaardisatie. Behalve economische voordelen kan een bepaalde mate van standaardisatie ook andere voordelen hebben, bijvoorbeeld in de communicatie met de deelnemer en de verslaglegging richting toezichthouder. Als voor een deelnemer moet worden vastgesteld of er sprake is van een 'zwaar beroep', moet naar de gehele werkketens worden gekeken. Zo moet worden bepaald hoe en wie de vaststelling gaat uitvoeren en ook op welke wijze deze informatie beschikbaar komt voor de uitvoering.

## Pensioenuitvoerder is spil voor een constructieve samenwerking in de keten

Dit houdt in dat er afspraken nodig zijn om elkaar goed te kunnen begrijpen; wat betekenen de gegevens, hoe is de diagnose tot stand gekomen en wat kan of moet de uitvoerder ermee doen? Zo ontstaat een standaard over de betekenis van gegevens en over het gebruik ervan, zodat voor iedereen duidelijk is waar een 'zwaar beroep' voor staat. In de pensioenbranche wordt nog weinig geprofitteerd van standaarden. Het gebruik van definities en werkwijzen die zich al eerder hebben bewezen, worden nog niet voldoende toegepast. Als in het reglement bijvoorbeeld de term 'een pensioengevend loon' wordt gedefinieerd dat niet aansluit op bekende begrippen, dan vergt dit een zeer grote inspanning om het proces voor de gehele keten goed in te richten. In veel reglementen komen wij nog afspraken tegen die om deze reden nauwelijks uitvoerbaar zijn.

### Regulier of specifiek

Het gebruik van standaarden maakt het ook noodzakelijk om goed na te denken over wat 'regulier' is en wat 'specifiek' is. Het

spreekt voor zich dat de geautomatiseerde verwerking in ieder geval de 'reguliere' situaties moet kunnen verwerken. Aan de 'specifieke' situaties moet extra aandacht worden besteed en dat vraagt om een aparte behandeling. Uiteraard is een regeling met voornamelijk 'reguliere' situaties makkelijker en daardoor goedkoper uit te voeren.

Door de branche zelf zijn ook enkele standaarden gedefinieerd, zoals het UPO. Ook voor het Pensioenregister (vanaf 2011) zijn inmiddels afspraken gemaakt. Maar voor bijvoorbeeld het uitwisselen van gegevens met de werkgever bestaan nog geen afspraken. Alle uitvoerders hebben portalen en koppelingen met werkgevers, en ook de inhoud van deze koppelingen hebben hele grote overeenkomsten. De financiële voordelen om hiermee aan de slag te gaan, zijn weliswaar per uitvoerder verschillend, maar onmiskenbaar aanwezig. Ook hierbij is hergebruik mogelijk!

### Transparantie en reductie van uitvoeringskosten

In de dagelijkse verwerking ervaart de pensioenuitvoerder welke inspanning het vergt om het reglement correct en controleerbaar uit te voeren. Door de bedrijfsvoering te benaderen als een aanschakeling van processen, die op verschillende momenten en op verschillende plaatsen kunnen worden uitgevoerd, ontstaat een flexibele keten. Deze flexibele keten zorgt er tevens voor dat de prestaties en de kosten van iedere verwerkingsstap inzichtelijk worden gemaakt.

De uitvoeringskosten lijken vaak in het niet te vallen bij de grote financiële stroom die door de pensioenbranche wordt beheerd. Dat neemt niet weg dat het nog steeds harde euro's zijn die worden uitgegeven. Bij de totstandkoming van een regeling mogen deze kosten en andere uitvoeringsaspecten zoals kwaliteit en controleerbaarheid niet worden vergeten. De pensioenuitvoerder moet dit in zijn adviestaak aan het bestuur duidelijk naar voren brengen.

Het is hiervoor dan ook noodzakelijk dat de uitvoerder een goed inzicht heeft in de gevolgen voor de gehele keten. De pensioenuitvoerder is hiervoor de aangewezen partij omdat deze de spil is die een constructieve samenwerking organiseert met andere partijen in de keten. Deze andere partijen zijn bijvoorbeeld de leveranciers van salarissoftware en kunnen ook externe partners zijn als de GBA of de Kamer van Koophandel. Voor deze samenwerking moeten kennis en ervaringen worden gedeeld om alle partij-een succesvol te laten zijn. Dit vergt wel een open houding van alle betrokken partijen. Met dit inzicht over de gevolgen voor de gehele keten kan het advies aan het bestuur worden gegeven. Op deze manier levert de uitvoerder extra toegevoegde waarde aan haar opdrachtgever in de vorm van transparantie en reductie van de uitvoeringskosten. ■

*Dit artikel is geschreven door Ferm-in-pensioenen, het tweede artikel in een serie van drie in de aanloop naar het congres 'Pensioenuitvoering in de 21e eeuw' op 14 oktober a.s. Zie ook [vbnet.nl/pensioenadvies](http://vbnet.nl/pensioenadvies) of [pa-fermcongres.nl](http://pa-fermcongres.nl).*